كيف تواجه مشكلاتك مع الآخرين؟

How to Face Down with others Problems?

؟



دكتور

عمرو حسن أحمد بدران

الدار الذهبية

اتق شر من أحسنت إليه بالإحسان إليه

إهداء

إلى أخي الحبيب

المقدم/ خالد حسن أحمد بدران

يطيب لي أن أهديكم، كتاب:

كيف تواجه مشكلاتك مع الآخرين؟.

مع تمنياتي لك بحياة هادئة وسعيدة،

عمرو بدران

تقديم

لعل من أهم الأسباب التي تعطل تفاعل الجماعة وتعمق مشكلاتها، هو عدم وجود المعرفة الكافية للسلوك النفسي للأفراد أو عدم معرفة ماهية ردود الأفعال السلوكية التي تصدر عنهم، وعدم المعرفة هذه تنطبق على نفس الإنسان؛ حيث يجهل ماهية سلوكه، وبالتالي قد لا يستطيع أن يقيم نفسه بصورة تحليلية، ناضجة وينطبق هذا أيضًا على المستويات الأعلى من مراتب الأعضاء إلى القيادة؛ حيث إن عدم معرفة القيادة بالدوافع النفسية وبشكل الأنماط السلوكية التي تتجلى في الأفراد، قد تدفع إلى زيادة الفجوات بين الأفراد والقيادة، وبالتالي إلى ضعف النتاج وقصوره.

وكذلك فإن جهل النفس وكوامنها والدوافع المحركة لسلوكه، لها سبب لكل المشاكل والمآسي التي يمر بها الإنسان وبالتالي عدم قدرته على فهم الدوافع المحركة وسلوك الآخرين وأسباب صدور هكذا ردود أفعال.

إن أهم المشكلات التي تواجه الجماعات، هو انتشار حالة الإحباط والتوتر واللاأمن، هذا الإحباط ينبع في الدرجة الأولى من عدم فهم الأفراد للمتغيرات التي تهب رياحها على العالم بصورة مذهلة.

إن انطلاقة الإنسان الإيجابية في حركته بالحياة تنبثق من قدرته النفسية على مواجهة مشكلاته مع الآخرين.

والله أسأل أن ينفع به، وأن يجعله خالصًا لوجهه الكريم.

المؤلف



دوافع السلوك الإنساني:

من الضروري في البدء معرفة دوافع السلوك الإنساني لكل إنسان بحد ذاته حتى يمكن فهم آثاره السلوكية فهمًا تحليليًا، ذلك أن السلوك الإنساني يتميز بأنه سلوك مسبب لا يظهر من العدم، ولكن يكون هناك دائمًا سبب يؤدي إلى نشأته، وأنه سلوك هادف يسعى إلى تحقيق غاية معينة، وأنه سلوك متنوع يظهر في صور متعددة ومتنوعة حتى يمكنه أن يتلاءم ويتوافق مع المواقف التي تواجهه وأنه سلوك مرن يتعدل ويتبدل طبقًا للظروف والمواقف المختلفة التي تواجه الإنسان، لذلك، لا يمكن التعامل آليًا مع مختلف الأفراد والحكم عليهم حكمًا ثابتًا واحدًا، وهذا يعني ضرورة دراسة سلوك كل إنسان على حدة، حتى يمكن الوصول إلى الأسباب والعلل التي جعلته يتصرف بهذا الشكل المعين.

لقد حصر **علماء النفس والاجتماع**، دوافع الإنسان ورغباته بأربع رغبات أساسية، هي:

الأمن:

تنبثق جميع رغبات أو أمنيات الإنسان من قدرته على التفكير، لأن حركة الفكر التي تشغل مساحة من عقله هي التي ترسم له سلوكه وحركته الخارجية، ولذلك تبنى الطريقة التي يشبع بها هذه الرغبات على اتجاه التوجيه الأساسي لقيمه الفكرية وتصوراته العقلية، أي أن هناك انبعاث داخلي فطري يحرك فكره وعقله وشعوره للوصول إلى الطريقة الواقعية التي خلقه الله تعالى وفطره عليها، لذلك فإن

معظم الأهداف التي يتقبلها تكون من النوع الذي يعتقد أنها ستعود عليه بـالأمن، الذي يعطيه شعورًا بالراحة النفسية والاطمئنان الروحي.

ومن أهم العقبات التي تفرض على الإنسان حالة اللاأمـن هـي الحالـة الإنسانية وعدم انضمام الإنسان إلى جماعة، لذلك، يشبع الكثير من حاجاته عـن طريق الانتماء إلى جماعة من الجماعات.

ويعني الأمن بالنسبة لكثير من أعضاء الجماعة، أنها تؤدي عملها بطريقـة منتظمة روتينية ويخضع أمن الإنسان حينئذ إلى درجة شعوره بتقبل الجماعة له.

الخبرة الجديدة:

إن وجود حافز التعلم وتطوير الذات عن طريق اكتساب الجديـد تـدفع الإنسان وتحركه نحو إشباع هذه الرغبة بالسعي لتكوين صلات مع أفـراد جـدد وخلق مواقف اجتماعية جديدة يشترك فيها ويتعلم منها ويتقبل القيام بمسـئوليات مختلفة جديدة كما يتعلم القيام بأدوار جديدة مختلفة.

وصعوبة الموقف الاجتماعي الجديد قد تمثل نوعًا من التحـدي للإنسـان، وليست مصدرًا للشعور بفقدان الأمن والإحباط، ولكن عدم حصوله على الخبرات الجديدة وعدم وجود ثقة الجماعة اللازمة لزجه في أدوار صعبة ومجالات جديدة تثير فيه الإحباط والتوتر وفقدان الطموح أحيانًا لعدم وجود الأجواء اللازمة لإشـباع رغبته الاجتماعية هذه.

التقدير:

يشعر كل إنسان بالحاجة إلى أن يعتبره زملائه مفيدًا؛ وحيث إن الطبيعـة الإنسانية تحرك الإنسان نحو المنافسة والتنافس من أجل الحصول على مرتبة تقديرية

أعلى، فإن الأفراد فى الجماعة الواحدة يتنافسون للحصول على التقدير تنافسهم للحصول على الثروة.

ويكون التنافس تنافسًا شريفًا وإيجابيًا إذا كانت الجماعة تعتمد مبدأ الشورى والاستشارة ويتقبل الآراء وفقًا لجدارتها وكفايتها بأن توفر القيادة إطارًا مفتوحًا حرًا يستطيع الأفراد الحصول من خلاله على المركز والمكانة على أساس قدرتهم لابتكار الأفكار والإبداع فى العمل.

تفهم دوافع الآخرين:

إذا فهم الإنسان نفسه، وفهم الأعضاء الآخرين، وفهمت القيادة بكافة مراتبها حتى أدنى عضو فى الجماعة أعضاء الجماعة الآخرين إلى حد ما كأفراد ومعرفة حوافزهم ودوافعهم، وكذلك الحاجات التي يحاولون إشباعها، فإن الموقف سيكون أفضل لمعاملتهم كأفراد لهم حياتهم النفسية والفكرية المستقلة، ومن ثم إيجاد مجالات للاتفاق العام وإيجاد تحديات تدفعهم قدمًا، كما أنه سيمكن معرفة الأسباب التي يمكن أن تدفعهم إلى السلوك بالطريقة التي يقومون بها بطريقة أفضل.

إن فهم الزملاء أعضاء الجماعة فهمًا أساسيًا يعد خطوة من الخطوات الأولى، حتى يصبح الإنسان منتجًا وإيجابيًا فى الجماعة.

التحليل المنطقي للنفس:

إن فهم الأشكال السلوكية التي يتلبس بها الأفراد، يجعلنا قادرين على حل مشكلاقم وتجنيب الجماعة المزيد من المشكلات نتيجة لعدم الفهم الصحيح؛ مما يؤدي إلى تعقيدها وتزايدها، وكل ما نحتاجه في ذلك، هو التحليل المنطقي للنفس والأعمال التي يقوم بها الإنسان.

لذلك، فإن الجماعة إنسان وقيادة بحاجة إلى التنبؤ باحباطات الآخرين المحتملة حتى يمكن إيصال هذه الاحباطات إلى الحد الأدنى بالنسبة إلى الجميع.

ففي الجماعة الناضجة قد يستطيع القادة أعضاء الجماعة فهم احباطاقم والتكيفات التي يقومون بها مع تلك الاحباطات، ولذلك فإنهم سينضجون بأسرع ما يمكن كأعضاء في الجماعة في نطاق هذا الإطار وإلا فإنه لا يتبقى الوقت والجهد لاتخاذ القرارات والعمل المنتج.

إن العضو أو قائد الجماعة الذي يدرك هذه الحقيقة ويحاول أن يخلق أنماطًا للتفاعل الاجتماعي داخل جماعته؛ بحيث تقلل من الاحباطات إلى الحد الأدنى سيجد أن الروح الجماعية ستظل أكثر ارتفاعًا، كما ستتقدم بخطوات أسرع نحو تحقيق أهدافها.

وحتى يصبح الأفراد أعضاءً ذوي كفاية في الجماعة، يجب عليهم دراسة أنفسهم ومحاولة التغلب على المعوقات والاحباطات التي تعترضهم بطريقة موضوعية، فمسئولية جميع الأعضاء في الجماعة الناضجة، هي مساعدة الآخرين على معرفة أنفسهم بطريقة موضوعية حتى يستطيعوا التغلب على إسقاطاقم وأنواع فشلهم والمشاركة في الطريقة الجماعية بفاعلية أكبر.

أنواع المشكلات

لا تخلو الحياة اليومية من المشكلات، ويختلف النـــاس في مواجهـــة هـــذه المشكلات؛ فمنهم من يحكم عقله ومنهم من تغلبه عواطفه وآخرون يعجزون.

والمشكلة، هي الشعور بوجود صعوبة لابد من تخطيها، أو عقبة لا بد من تجاوزها، لتحقيق هدف ما.

وتقسم المشكلات إلى نوعين، هما:

مشكلات مغلقة:

وهي التي تشتمل على كل ما يلزم للحل، ويكون لها جواب محدد ومعلوم، كوجود عطل في جهاز ما، أو إصابة شخص بمرض ما، ففي مثل هذه الحالات يتم تشخيص المشكلة ويوضع الحل لها بناء على المعلومات المتوفرة.

مشكلات مفتوحة:

وهي التي لا يعرف لها حل أو جواب محدد بالضبط، وتنقصها المعطيـــات والمعلومات، ومعظم ما يواجهنا في حياتنا من مشكلات ينتمي لهـــذا النـــوع؛ ممـــا يتطلب وضع استراتيجية لبدء الحل، ثم تحديد الوجهة والطريقة، ثم اختيـــار الحـــل الأمثل الذي يحقق الأهداف المنشودة.

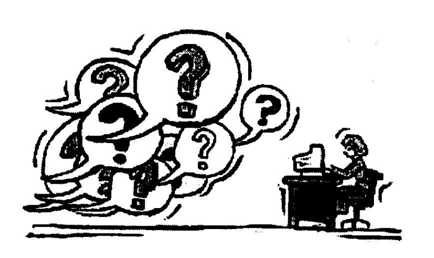
وإذا كانت مواجهة المشكلات والتصدي لحلها تتطلـــب القـــدرة علـــى التفكير السليم والتماسك النفسي – وهذا قد يتيسر لكثير من الناس بغض النظـــر

عن معتقداهم – فإن المسلم يتميز فى هذه الناحية، فالإيمان يمده بطاقة عاليـــة مـــن الناحية النفسية والفكرية تجعلها مؤهلة لمواجهة أصعب المواقف.

تشخيص المشكلات

يجمع **علماء النفس والاجتماع**، على أن الكائن البشري مـــدني بطبعـــه، أي خاضع للتأثير العام لجو المجتمع، كما أنه في نزوع دائم للاتصال بالجماعة بطبيعـــة تكوينه لإشباع الحاجات الفطرية الطبيعية التي جبل عليها الإنسان؛ الأمـــر الـــذي يولد ظهور الأنظمة الاجتماعية بأطرها المتنوعة كالنظام الأسري والنظام الاقتصادي والنظام التعليمي ... وغيرها.

وهذه النظم بدورها ستحدد موقع الإنسان من المجتمع ومكانتـــه ســـلبًا أو إيجابًا، أو ما يسمي بالدور، وعند هذه النقطة تبدأ مشاكل السلوك تطفـــو علـــى سطح القيم الاجتماعية التي تنظم هذه الأدوار، فيحصل ما يسمي بعـــدم التوافـــق الاجتماعي، عندما يصيب هذه القيم الاجتماعية نوع من أنواع الاضـــطراب وفي درجات متفاوتة، وتسمي الحالات الشديدة منها بالانحراف الاجتمـــاعي؛ حيـــث يخرج الإنسان عن الأطر التي حددتها القـــوانين الســـائدة للمجتمـــع في العـــرف والأخلاق والدين خروجًا غير طبيعي.



ويميز علماء النفس والاجتماع، هذه الحالة عن غيرها من حالات الانحـــراف العرضية، بما أطلق عليه المرض النفسي - الاجتماعي، الذي يخضع هو الآخـــر إلى آراء ونظريات حاولت تفسير هذه المشكلة مرة بعرضها وتحليلها كمشكلة نفســـية بحتة، وأخرى أبعدت الجانب النفسي لها أو أعطته قدرًا ضئيلاً من التداخل مع البعد النفسي للمشكلة.

معوقات حل المشكلات

فيما يلي بعض المعوقات النفسية للحل الفاعل للمشكلة، وهي:

الإدراك:

قد تظهر صعوبات عندما لا ندرك المشكلة، وتشمل، ما يلي:

- قولبة المشكلات، بمعني استخدام مسميات غير مناسبة.
- رؤية ما نتوقع أن نراه فقط؛ بحيث نغفل عن احتمالية رؤية الغير.
- عدم رؤية المشكلة طبقًا لأبعادها الحقيقية، فنقوم بالاعتماد على المعلومات الجزئية، ونهمل المعلومات الكلية التي تجلى لنا حجم المشكلة وأبعادها.
- عدم إدراك المشكلة بشكل فاعل؛ حيث نميل إلى التسرع فى حل المشكلة بناءً على ملاحظات واضحة فحسب دون بذل الجهد إلى ما هو أكثر من ذلك.

وسوف تساعدك الخطوات البسيطة التالية من رؤيتك للصورة كاملة، وهذه الخطوات هي:

- راجع بانتظام الوضع الحالي.
- اطلب وجهات نظر الآخرين.
- لا تعتمد على مقاييس غير واضحة وشخصية.
- ضع أنظمة وإجراءات تنبهك إلى المشكلات والفرص المحتملة.
- حدد المشكلات وحلها بدقة متأكدًا من جمع كل المعلومات ذات الصلة.
- استخدم التمثيل البياني للمشاكل لتوضيح العلاقة بين الجوانب المختلفة للمشكلة.

الانفعال:

قد يسبب الانفعال صعوبات عندما يتعارض مع احتياجات حـــل المشـــكلة، وأمثلة ذلك، ما يلي:

- عدم الصبر.
- الخوف من المجازفة.
- تجنب القلق أو التوتر.
- الخوف من ارتكاب أخطاء أو الظهور بمظهر الغبي أمام الناس.

وفيما يلي أهم الخطوات العملية للحد من آثار الانفعال، منها:

- افحص بشكل تحليلي الأفكار والأساليب الموجودة.
- اتبع منهجًا للسيطرة على التعجل أو على نفاد الصبر.
- تقبل الحقيقة، وهي أنه قد يحدث أخطاء عند حل المشكلة.
- إذا كنت تخشى الظهور بمظهر الغبي، حاول أن تطبق أفكارك عمليًا قبل أن تعرضها على الآخرين، أو ضع حججًا منطقية لإثبات أنها ستنجح.
- إذا لم ترغب بالمجازفة حدد النتائج غير المحمودة المحتملة، ثم ابحث عن طرق للحد ما أمكن من خطر حدوثها.
- إذا ظهر بأن مشكلة ما غير مثيرة للتحدي تخيل أقصى ما يمكنك أن تجنيـــه من فائدة إذا ما استخدمت معها حلاً جديدًا.
- قلل من التوتر من خلال معالجة المشكلات بخطوات تمكنك من أن تديرها بشكل أفضل، وإن لزم الأمر اطرح المشكلة جانبًا لفترة مؤقتة، ثم عد إليها فيمـــا بعد.

التعبير:

يمكن أن تشمل الصعوبات المتعلقة بالتعبير، ما يلي:

- عدم المعرفة بتطبيقات اللغة.
- استخدام اللغة الخاطئة فى العمل على حل المشكلة.
- عدم القدرة على التعبير عن الأفكار بشكل مناسب.

وفيما يلي بعض الخطوات لتحسين قدراتنا التعبيرية:

▪ تحدد أي اللغات التي ستساعدك على الأرجح فى حل مشكلة معينة.

▪ اطلب مساعدة خبراء فى المشكلات التي تنطوي بالضرورة على لغة لست طليقًا فيها.

▪ تتأكد من تكيفك مع مستوي فهم الآخرين، وأن تستخدم معه لغة مناسبة عند شرحك لأفكار معينة.

▪ حاول استخدام لغات أخرى عدا اللغات المعيارية، كأن تستخدم مثلاً لغة بصرية بدل لغة الكلمات، أو أن تستخدم لغة الجداول بدل البيانات الخام.

التفكير:

إن لدينا قدرات للتفكير، ولكن المصدر الرئيس للمعوقات التي تعترض حـــل مشاكلنا هو الكيفية التي نستخدم فيها القدرات، وتشمل هذه المعوقات ما يلي:

- عدم كفاية التفكير الإبداعي.
- الافتقار إلى المرونة فى التفكير.
- الافتقار إلى المنهجية فى عملية التفكير.
- الافتقار إلى المعرفة أو المهارة فى عملية حل المشكلة.

إن التدريب يزيد من سهولة استخدامنا للتفكير المرن أثناء حل المشكلة، غير أن الإستراتيجيات التالية يمكن أن تفيدنا أيضًا:

- كن منهجيًا واعمل بشكل منظم.
- انظر فى الطريقة الأفضل لكل مشكلة.
- تدرب على استخدام الوسائل المساعدة المتنوعة لحل المشكلات.
- إذا لم تفهم لغة المشكلة أو إذا لم تملك المعرفة المناسبة لها اعمل مع شخص آخر لديه هذه المعرفة.

هل تعاني من مشكلة؟

قد لا يشعر الإنسان بشكل عام بوجود مشكلة ما تصادفه، خاصة أثناء قراءة هذه الوريقات، لكن الأمر يختلف من إنسان يعاني من مشكلة كبيرة ومن إنسان يعاني من مشكلة صغيرة ومن إنسان لا يشعر بوجود مشكلة.

إذا شعر الإنسان بوجود مشكلة أم لم يشعر، فهل يود معرفة أبعاد المشكلة وطرق الحل؟.

يقول قائل، إن صاحب مشكلة يهتم بحل عن هذه المشكلة، لكن غيره لا يهتم فهل هذا صحيح؟.

ماذا نقصد بهذه المقدمة؟، هل نود أن نعالج مشكلات الناس؟، وهل المؤسسات التي تهتم بتقديم الخدمات والاستشارات النفسية والاجتماعية نجحت فى حل مشكلات الناس؟، قد لا تحصل على الجواب المطلوب.

بعض من أصحاب المشكلات ذهب إلى هذه المؤسسات أو طرح مشكلته فى زاوية من زوايا الصحف والمجلات بغية إيجاد حل لمشكلته، هل يعيش الإنسان فى سعادة بعد حل مشكلته؟، وهل لا يعاني من مشكلات أخرى؟، لا يستطيع الإنسان الجزم بعدم وجود مشكلة تؤرق حياته.

على الرغم من أنك قد لا تعاني من مشكلة، لكن تود حل مشكلات غيرك، وذلك من خلال برنامج أو منهج، فهل أنت مستعد لذلك؟.

ويجب أن تعلم أن تنظيم الوقت خطوة أولي وهامة فى التعامــل مــع أيــة مشكلة، ثم إعادة النظر فى المشكلات التي بينك وبين الآخــرين، ومحاولــة إيجــاد الحلول لها، قبل النظر فى مشكلاتك الخاصة التي بينك وبين نفسك.



مشكلة اسم الإنسان

اسم الإنسان: ما يعرف به الشيء ويستدل به عليه ... وفلانًا محمـــدًا ... جعله اسمًا له وعلمًا عليه.

إن أول ما يتوجب على الأهل فعله عند قدوم المولود الجديد اختيار اســـم جميل له يدعى به بين الناس، ويميزه عن غيره من الأشخاص.

والحكمة من اختيار اسم جنس للطفل، ليكون ذلك مثار إيمـــاء للمعـــاني الخيرة التي يحملها هذا الاسم كلما هتف به هاتف أو دعاه داعٍ، فتطبع به آثار هذه المعاني الطيبة حتى تصبح له خلقًا يتخلق بها.

فحسن التسمية حماية للإنسان من الاحتقار والسخرية والمهانة وفيه نـــوع من الحب، وقد جاء توجيه الشريعة إلى ذلك في قول الرسول - صـــلي الله عليـــه وسلم:

"أحسنوا أسماءكم إنكم تدعون يوم القيامة بأسمائكم وأسماء آبائكم، فأحسنوا أسماءكم"

ويضع الرسول الكريم تجربة تطبيقية فينفر من الأسماء التي لا معنى لهـــا ولا تسر له النفس فمثلاً، أراد الرسول - صلي الله عليه وسلم مرة أن تحلب له لقحـــة - الشاة - فانتدب صحابيًا لحلبها فقال:

"من يحلب هذه اللقحة؟، فقال رجل: أنا، قال: ما اسمك؟، قال: مرة، قال: اجلس، ثم انتدب آخر، فقال: ما اسمك؟، قال: اسمي حرب، قال: اجلس، ثم انتدب ثالثًا، قال: ما اسمك؟، قال: اسمي يعيش، فقال: احلب".

لذا نرى أن الإسلام ندب إلى التسمية بالاسم الحسن وأمر باختيار المعاني الجميلة للأسماء، ومن هنا جعل له عند مولده الحق في اسم حسن؛ حيث حُسن التسمية من الحب ومن الحرص على أن يلازم الطفل الفأل الطيب والإقبال السمح من معاشريه في مستقبل عمره.

وقد أوصى رسول الله – صلى الله عليه وسلم – بحُسن اختيار اسم المولود، لأن حُسن اسم المولود قرين بآماله وطموحاته وسلوكه.

وكان تعليم الرسول لأصحابه في تسمية الأولاد نهجًا تربويًا سليمًا، فعن ابن عمر – رضي الله عنه قال: قال رسول الله – صلى الله عليه وسلم:

"إن أحب أسمائكم إلى الله عبد الله وعبد الرحمن"

وعرف عن الرسول – صلى الله عليه وسلم – تغيير أسماء الكثير من أصحابه الذين كانت لهم أسماء نابية موحشة فأبدلها بخير منها.

روى البخاري في صحيحه عن سعيد بن المسيب عن أبيه عن جده، قال:

"أتيت إلى النبي فقال: ما اسمك؟، قال: حزنٌ قال: أنت سهلٌ، قال: لا أغيرُ اسمًا سَمّانيه أبي قال ابن المسيب: فما زالت الحزونة فينا بعد"

ويجوز أن يكني ابنه منذ صغره بكنية محببة إلى القلوب، حتى يشعر بذاته، وشخصيته، والكنية تكون في العادة: أبو أحمد، أبو علي، أو ما شابه ذلك.

إن هذه الأسماء، هي سر القدرة الإلهية على الرمز بالأسماء للمسميات، ونحن نتصور الصعوبة الكبرى لو لم يهب الله تعالى الإنسان القدرة على الرمز بالأسماء للمسميات.

مرحلة الفكر والتفكر:

وهي توجه النفس إلى الكون والبيئة والمحيط باستعداداتها من العقل التكويني، وردود فعلها بهذه الاستعدادات على المشكلات والمثيرات البيئية والكونية التي تواجهها.

فالمعرفة الفكرية يحصل عليها الإنسان من خلال مواجهة المشكلات، فالفكر رهين المثير من وسط الإنسان وبيئته، والمثير هذا قد يكون حدثًا طارئًا، أو مهمة كلف بها، أو مشكلة يعاني منها، أو حاجة ذاتية من نفسه تتطلب الاستجابة لغرائزه أو لإرادته الروحية من أصل عقله التكويني.

إن بروز أحد هذه المثيرات فى أية لحظة من لحظات حياة الإنسان، يوجه النفس إلى ذلك المثير، ويبدأ التفكير لمواجهة ما وراء المثير؛ حيث تأتي تلك النفس على مكنوناتها "على قدر ما استوعبت من خبرات ومهارات ومعرفة ما انطوت عليه من عقائد وما تعودت عليه من عادات وتقاليد وما بيتته من لا وعي" باحثة عن الحل من بين تلك المكنونات لتواجه هذا المثير، وتحصل محاكمة ذاتية بين تلك المكنونات قبل بلوغ النفس الحسم، وعندما تستقر النفس بالمطابقة الجزئية أو الكلية مع مثيرها سلبًا أو إيجابًا، ينعكس ذلك الاستقرار فى رد فعل النفس على ذلك المثير، فيصدر عنها ما يعبر عن رد الفعل هذا وهو الفكرة فى الحل أو المواجهة.

الفكر:

هو رد فعل النفس على مثيراتها من ذاتها أو من الوسط الذي تعيش فيه، ثم يكتسب الإنسان على مدى عمره مدى وجوده على الأرض كمفهوم، مهـــارات وخبرات وفنون لهذا الفكر وللتعبير عنه بأساليب مختلفة، تتجسد فى كل الإبداعات الفكرية التي نراها اليوم متراكمة بوجود الإنسان وعمره على هذه الأرض.

والجدير بالذكر هنا: هو نسبية المثير بالنسبة لحساسية النفس، فمن النـــاس من لا يشغل باله مثير، ومنهم من يكتشف القوانين الكونية من الـــتفكير بحـــادث بسيط، كما اكتشف مثلاً نيوتن قانون الجاذبية من سقوط تفاحة.

والمعرفة الفكرية الإنسانية تتمثل اليوم فى الأدب بكل أشكاله وأساليبه وفى الفن بكل أصنافه، ويتعدى الفكر إلى العلوم فى نظرياتها وفرضـــياتها فى الظـــواهر الطبيعية، كرد فعل للنفس الإنسانية لتفسير تلك الظواهر المثيرة، وقد يكون المـــثير فى الظاهرة غموضها فتبقى تلك النظريات مجرد فكرة، أما إذا كـــان المـــثير يمثـــل مشكلة بحد ذاته فى الظاهر، فإن تلك النظريات تكون بـــدايات المرحلـــة الثانيـــة للمعرفة وهي مرحلة الجدل، سعيًا للحل.

فإذا لم تجد النفس الاستقرار فى الفكرة، بسبب تعارضها مع ثوابت العقـــل التكويني أو لأن المشاكل نسبية ومتعددة، والمثيرات متعددة والبيئات متعـــددة ... وغيرها، فإن ردود أفعال النفس فى أفكارها ستكون بالضرورة متفاوتة تجـــاه كـــل قضية وكل مشكلة؛ بل وحتى فى القضية الواحدة، فتنشأ من ذلك المعرفة الجدلية.

المعرفة الجدلية:

هي محصلة تناقض ردود أفعال النفس فى الأفكار تجاه المتغيرات من البيئة مع ثوابت العقل التكويني فى الإنسان، وتبرز بشكل شكوك وتساؤلات على أصل الفكرة السابقة فى موضوع ما، باتجاه حل جديد، وبذلك تكون الأفكار التي كانت حلاً سابقًا لقضية ما هي الآن مشكلة لقضية جديدة فى الجدل.

ويتجسد الجدل فى معرفة الإنسان فى مساحة واسعة جدًا من حياته خصوصًا فى سني طفولته الأولى ثم تنحسر مع تقدمه فى العمر حتى تتلاشى فى الذين تنحصر حياتهم فى هموم الشيخوخة دون العلم.

أما إذا كان الإنسان من المترفين، فإن نفسه تتجاوز الجدل الذي يمثل حالة عدم استقرار فيها لتنغمس فى ما أترفت فيه كرد فعل يهرب به المترف من نفسه ومن عقله التكويني، ولذا يصفه المولى جل شأنه بالذين يختانون أنفسهم قال تعالى:

"ولا تجادل الذين يختانون أنفسهم"

وقال سبحانه وتعالى فى نكران المترفين لثوابت المعرفة فى العقل بالكذب والكفر:

"وقال الملأ الذين كفروا وكذبوا بلقاء الآخرة وأترفناهم فى الحياة الدنيا، ما هذا إلا بشر مثلكم يأكل مما تأكلون منه ويشرب مما تشربون"

أما فى المعرفة الإنسانية فإن الجدل يمثل معظم حجمها الكبير، والمتمثل فى هذا الحشد الهائل من العقائد وتضادها، وفى تطور الأفكار وتعارضها وفى كل التساؤلات التي تثار حول جزئيات الحقائق والقوانين المعروفة.. فالجدل هو الواسطة لتكامل الحقائق ونقل الأفكار إلى أحكام عقلية.

ولذا ففى الجدل مسلكان للنفس لتحقيق استقرارها لذاتها بالعلم، هما:

المسلك الأول: مسلك الهروب:

الهروب من الذات بالكذب والكفر بالثوابت الكونية وثوابت تكوينها العقلي البديهي؛ وفى ذلك قال الله تعالى:

"ويجادل الذين كفروا بالباطل ليدحضوا به الحق"

هذا هو المسلك الأول للجدل فى المعرفة، وهو مسلك مقطوع مجذوذ لا يحقق من المعرفة شيئًا؛ بل هو معنى لمخالفة تكوين الإنسان العقلي.

المسلك الثاني: الحوار:

ويتميز مسلك الحوار بميزتين، هما:

- أنه ينطلق من حقيقة.
- أنه يهدف إلى حقيقة أشمل وأثبت.

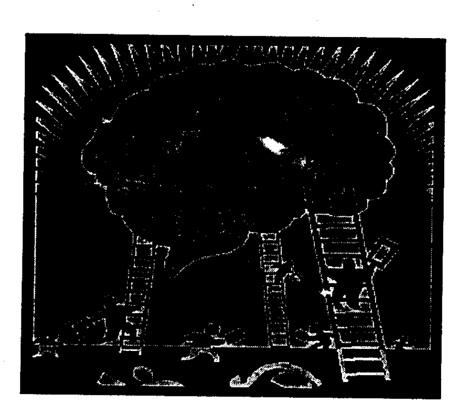
وقد وردت لفظتا الجدال والحوار فى آية واحدة لبيان هذين الميزتين؛ قال تعالى "قد سمع الله قول التي تجادلك فى زوجها وتشتكي إلى الله والله يسمع تحاوركما إن الله سميع بصير"

أما المرأة، فإنها ترفع قضيتها إلى الرسول - صلي الله عليه وسلم - وهي تشتكي، تبدأ بقضية فيها حق وتريد حقًا من الحق سبحانه، ولكن الطرف الثاني فى الجدال هو رسول الحق، فتحولت الشكوى من الجدال إلى الحوار بميزتيه.

فالجدال مسلك فطري للمعرفة فى كل نفس، إلا أن أمر الله تعالى محض حسن؛ فهو الحق وهو الرحمة وهو العدل ....، فلا يصح معه الجدال.

ويقع هذا المسلك صحيحًا صادقًا عندما يبرز بتساؤلات وتحريـات عـن حقائق فى موضوع ما، انطلاقًا من وقائع وحقائق فى اليد مـن ذات الموضـوع، أو انطلاقًا من ثوابت المعرفة فى التكوين الأساسى للنفس، والـتي أسميناهـا بالعقـل التكويني.

فإذا حصلت النفس على إجابات صادقة لتساؤلاتها أو تحقق لهـا وجـود وقائع ثابتة من تحرياتها فى الحوار تهيأت للحسم فى بيان حقيقة جديـدة أو فكـرة لحقيقة جديدة تبرز فى حكم عقلي جديد.



مرحلة المعرفة العقلية:

إن النتيجة الحتمية للمسلك الفطري فى الجدل هو بلوغ العقل الحسم، والبت فى المشكلات، ففى كل إنسان لا تستقر النفس بثوابتها التكوينية إلا بانطباق تلك الثوابت مع ثوابت الكون، ثم تصبح مواقع الانطباق على تلك ... حقائق تنطوي عليها النفس كمعرفة.

حين يواجه الإنسان مشكلة، فإن نفسه تمر بالمراحل الثلاث للمعرفة قبل الحسم، فهي تفكر ثم تجادل فى الفكرة، ثم تحسم الجدل بحكم عقلي يتجسد فى تعبيرات لغوية أو سلوكية تمثل حسمًا لتلك القضية أو حلاً للمشكلة، أما ما نجده فى الخبرة الإنسانية ومعارفها من علوم عقلية، فيقع فى الأصناف التالية.

الحكم العقلي الحكيم فى كلام الله:

- وهو الحق ومصدره الحق؛ قال تعالى:

"ويحق الحق بكلماته ولو كره المجرمون"

ويتمثل الحكم العقلي الحكيم فى قول الله تعالى، فيما أوحي للنبيين، ونجده فى الجانب المكتوب منه فى الكتب المنزلة غير المحرفة مثل القرآن، أو فيما نقل إلينا من سنة المعصومين الموافقة للحكيم الحكيم فى مضامينه والثابتة الصدق والصحة.

الحكم العقلي التجريبي:

وهو الصدق الثابت المنقول عن الواقع بالتجربة، وتتحقق فيه المطابقة فى النفس بين ثوابتها التكوينية فى المعرفة، وبين ثوابت الكون.

وهي تتمثل اليوم فى حقائق العلوم المعرفة التطبيقية التي حصلت عليها الإنسانية من التجربة والتطبيق والملاحظة والممارسة.

الحكم العقلي الراجح:

هي الحقائق التي حصلت عليها النفوس بالمطابقة بين حقائق عقلها التكويني وحقائق الواقع.

وهي حقائق لا شك فى ثباتها، لكنها قد تكون بدايات للمسلك الفطري للجدال وهو الحوار لبلوغ تمام التطابق فى حقائق أعم وأشمل وأكثر ثباتًا.

الأحكام العقلية الآنية:

وهي تعبيرات لغوية أو سلوكية للنفوس تجتاز بها المواقف والمشاكل المتكررة مع كل وقت لتحسم بها القضايا بما يناسب الميزات الإنسانية الراقية، كوجوب شكر المنعم، ومعظم التعبيرات أو الأفعال فى مكارم الخلق والعادات الحسنة التي صارت إرثًا إنسانيًا يتناقله المتحضرون من بني البشر، هي دليل الثقافة والرقي.

الحكم العقلي التسليمي:

فى العقل التكويني للنفوس؛ نمط معروف للتعلم يعد أساس المعرفة، وهو التسليم؛ فالناس ودون تفكير، يسلمون بالأسماء لمعانيها، هذا قلم، وهذه كارثة طبيعية، وهذه شمس، إلا أن هذا النمط قد يتعدى التسليم بالأسماء لمعانيها إلى التسليم بالعلل دون تفاضل.

وهذا التعدي، هو مدعاة الجدل بأوسع أبوابه وبصنفيه، فلابد من التمييز من أجل بيان أوضح.



مشكلات سوء التفاهم

من خلال الملاحظة والنظر، وجدت حقيقة بديهية، إن أكثـــر مشـــكلاتنا سواءً فى محيط الأسرة أو فى العمل أو حتى بين الأصدقاء منشأها ســـوء التفـــاهم، وسوء التفاهم منشأه من قصور إما فى صاحب الرسالة أو فيمن تلقى الرسالة، أعني قد يتكلم الإنسان فيخطيء فى التعبير، أو أن من يتلقى الكلام هـــو مـــن يفهـــم الكلمات بشكل خطأ، فينشأ من هذا سوء الفهم، الذي يـــؤدي بـــدوره لضـــياع الوقت والجهد، ولا نبالغ إن قلنا المال، وفى بعض الأحيان الأرواح!.

المتلقي: المستمع:

من أخطاء المستمع، ما يلي:

- المقاطعة.
- تجهيز الرد أثناء الاستماع إلى الكلام.
- عدم فهم وجهة نظر الإنسان المتكلم ومحاولة تفسير الكلام بغير ما أريد له من معنى.

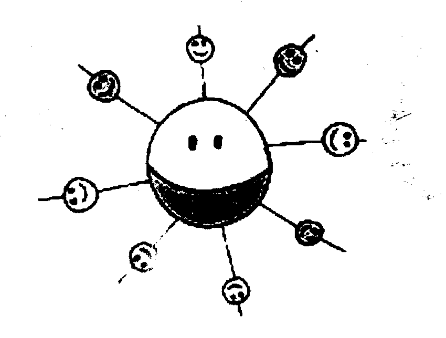
وهذه الأخطاء يقع فيها أشخاص كثر، وبهذه الأخطاء ينشأ سوء الفهـــم، لذلك وحتى لا تقع فى هذه الأخطاء، عليك أن:

- تستمع، بدون مقاطعة.
- حاول أن تفهم وجهة نظر الإنسان المتكلم، وإن لزم إسأله عما يعنيه.
- بعد أن ينتهي الشخص المتكلم من كلامه، اختصر كلامـــه بقولـــك: مـــا فهمته من كلامك ... كذا وكذا.

• استمع بدون أن تجهز الرد؛ بل ولا تظن بأن عليك أن ترد عليه مباشـــرة، فكر قليلاً ثم أجب، وإن لم تحصل على رد أو إجابة أخبره بكل بساطة أنك سترد عليه فيما بعد.

تذكر:

التعب الذي يأتيك من متابعة الإنصات خير بألف مرة من سوء التفاهم



خطوات بسيطة لحل مشكلاتك

يقول الخبراء، إن مواجهة المشكلات وحلها يحتاج إلى استخدام مهارات التفكير، وهي المتعلقة بالإدراك الحسي والمعلومات والخبرة والمعالجة وتجنب المعوقات والأخطاء.

ومن أجل نجاح هذه الطريقة لابد أولاً من التهيئة النفسية الصحيحة والاستعداد الذهني الجيد أثناء مواجهة المشكلة والتعرض لحلها، وكذلك التفكير اللاحق بالحلول والنتائج المترتبة عليها والاستفادة من الأخطاء.

وعليك بإتباع الخطوات التالية لمواجهة أي مشكلة:

حدد المشكلة واعرف أسبابها:

فالاصطدام بواقع لا نريده، والإحساس بوجود عقبة أو صعوبة يدل على وجود المشكلة؛ مما يتطلب استكشاف الواقع وجمع المعلومات واستشارة الآخرين من ذوي الاختصاص والتحدث إليهم عن المشكلة، وإجراء المزيد من الاستفسارات عن ظروف وملابسات المشكلة:

- ماذا حصل؟.
- كيف حصل؟.
- متى حصل؟.
- ما الفرق بينه وبين الوضع الطبيعي السابق؟.

مع تحسس أهمية الزمن ودرجة خطورة الوضع والمرونة المسموح بها في حل هذه المشكلة.

وضع الأهداف والأساليب:

ضع الأهداف والأساليب للبحث عن الحلول والبدائل وقرر ما إذا كان بالإمكان حل المشكلة أو التعايش معها كما هي.

الإرادة القوية:

حافظ على الإرادة القوية وثق بقدرتك على حل المشكلة أيا كانت، وهيء النفس لتقبل التغيير في الأهداف والخطط.

التفكير:

تغلب على معوقات التفكير وأخطائه، مع الحفاظ على رباطة الجأش قبل وفي أثناء وبعد الانتهاء من حل المشكلة.

ترك المشكلة لفترة:

اترك المشكلة لفترة، حتى تختمر – حسب ما تسمح به الظروف والزمن.

أفضل الحلول:

اختار وطبق أفضل الحلول، على أن يتم هذا بشكل تدريجي وإعطاء الوقت الكافي للأمور لتأخذ مجراها.

تقييم الوضع:

قيم الوضع، واسأل نفسك:

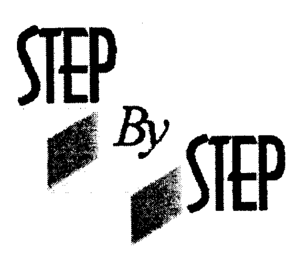
- هل عادت الأمور إلى طبيعتها؟.
- هل حلت المشكلة أم أن الأعراض هي فقط التي عوجلت وأن المشكلة ما زالت قابعة؟.
- هل تحققت الأهداف التي وضعتها؟.

- هل طرأت بالمقابل مشكلات جانبية جديدة؟.

المراجعة:

- راجع نفسك واستفيد وتذكر كيف بدأت فى الحل؟.
- ما أدوات وأساليب التفكير التي اتبعتها؟.
- هل كان الحل سريعًا أم بطيئًا؟.
- ما العوامل التي كان لها الحسم والتأثير؟.
- كيف تصنف هذه المشكلة؟.
- ما الذي استفدته منها؟
- كيف تعتبر منه فى غيرها؟.

وأخيرًا ... انتبه إلى أن الخطوات المقترحة لا يقصد بها التمسك الحرفي بتسلسلها، فقد يحصل أحيانًا أن تحل المشكلة بمجرد تغيير نظرتك إلى الأمور، كأن يتهمك أحد الناس بأنك أنت الذي أخذت هذا الشيء فترد بسرعة: ولماذا لا تكون أنت الذي أخذته؟، أو يعاتبك أحدهم بأنك لا تتصل به، فترد ولماذا لم تبادر أنت؟، أو تخبره بأنك اتصلت فعلاً ولكنك لم تكن موجود ... وهكذا، فمثل هذه الأساليب تسمى بأساليب التفكير الجانبي.



حل المشكلات بالعمل الجماعي

تعتبر المشكلات جزءًا متكاملاً من كل عمـــل جمـــاعي، لأن المجموعـــات تتشكل بهدف تحقيق أهداف محددة تساهم فى تحسين أوضاع معينة.

وحل المشكلات يعني الوصول إلى أهداف جديدة عن طريق إيجاد مخـــارج للتخلص من المآزق.



ويفضل حل المشكلات من خـــلال العمل الجماعي، وذلك للأسباب التالية:

- يمكن لأعضاء مجموعات العمل أن يشكلوا قوة ضغط لا يمكن أن تأتي من خـــلال العمل الإنساني.
- إن الأهداف والغايات التي يعمل الإنسان من أجل تحقيقها، غالبًا مـــا تهم أفرادًا ومجموعات أخرى فى المجتمع.
- لا يملك الإنسان الواحد فى الغالب ما يتطلبه التغيير الحقيقي من الوقت والطاقة والمعرفة والنفوذ اللازم لإحداث التغيير المطلوب.

ويمكن حل المشكلة بإحدى الطريقتين التاليتين، وهما:

- الطريقة الروتينية، باستخدام الإجراءات السائدة.
- الطريق الإبداعية، وذلك بتطوير إجراءات جديدة.

ماهية العلاقات الإنسانية:

نحن حاليًا في حاجة، أكثر من أي وقت مضى، لعلاقات إنسانية تعتمد على تفهم حاجات الإنسان والجماعة، وتسعى من خلال ذلك إلى إشباع الحاجات الإنسانية.

والعلاقات الإنسانية تركز على العنصر البشري أكثر من التركيز على الجوانب المادية، كما أنها تعمل على إثارة الدوافع الإنسانية بهدف الإنتاج والتنظيم في جو يسوده التفاهم والثقة المتبادلة، فارتياح الأفراد ورضاهم في أعمالهم إنما هو نتيجة للشعور بالتقدير والشعور بالانتماء والمشاركة.

والعلاقات الإنسانية، ليست مجرد كلمات مجاملة تقال للآخرين، وإنما هي بالإضافة إلى ذلك تفهم لقدرات الأفراد وطاقاتهم وظروفهم ودوافعهم وحاجاتهم.

وللغرب في هذا المجال عبارة تختزل كل هذا، وهي: اللمسة الإنسانية أي Human Touch، وكل حرف من هذه العبارة يرشد إلى طريق خاص في معاملة وإشباع حاجات الإنسان، فحرف H يرشد إلى Hear Him أي استمع إليه، وحرف U الأول يرشد إلى His Feeling Understand أي احترم شعوره، وحرف M يرشد إلى Motivate His Desire أي حرك رغبته، وحرف A يرشد إلى Appreciate His Efforts أي قدر جهوده وحرف N يرشد إلى New Him أي مده بالأخبار وحرف T يرشد إلى Train Him أي دربه، وحرف O يرشد إلى Open His Eyes أي أرشده، وحرف U الثانية يرشد إلى Understand His Uniqueness أي تفهم تفرده، وحرف C يرشد إلى

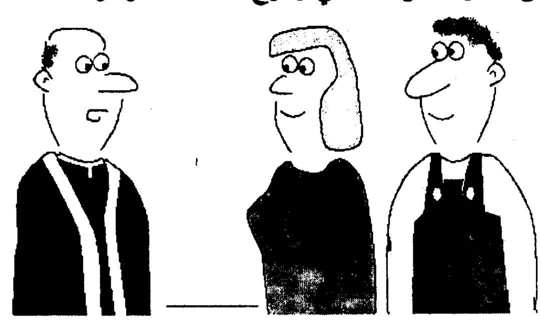
Contact Him أي اتصل به، وحرف H الأخير يرشــد إلى Honor Him أي كرمه.

إذًا، فالعلاقات الإنسانية، تعني جميع الصفات التي تميز الإنسان عن غــيره من الكائنات الحية، وهي تعبر على جملة من التفاعلات بين الأفراد ســواء كانــت إيجابية كالاحترام والتواضع والتسامح والرفق أو سلبية كالتكبر والظلم والقســوة والجور.

وتعرف العلاقات الإنسانية، بأنها: المعاملة الطيبة التي تقوم على الفضــائل الأخلاقية والقيم الإنسانية السوية التي تستمد مبادئها من تعاليم الأديان الســماوية وترتكز على التبصر والإقناع والتشويق القائم على الحقائق المدعمــة بالأســانيد العلمية وتجافى التضليل والخداع بكافة مظاهره وأساليبه.

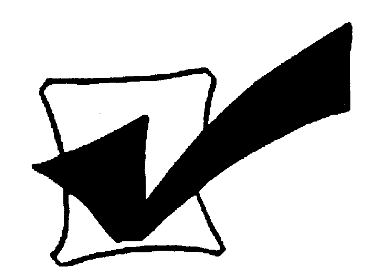
كما تعرف، بأنها: سلوك مثالي من القائد أو المشرف مع من تحت إشــرافه من حيث المعاملة الحسنة لما يحقق الأهداف المشتركة للإدارة والأفراد العاملين.

فهي جو انفعالي مبني على المعاملة الطيبة والأخــلاق والقــيم والاحتــرام وتقدير المسئولية والتعاون والمساواة والعدل والصدق والأمانــة والمحبــة والألفــة والتدريب على تحقيق العمل التكاملي وبلوغ الأهداف المرجوة.



أهداف العلاقات الإنسانية:

- زيادة الإنتاج، وهي نتيجة مترتبة على زيادة التعاون.
- إشباع حاجات الأفراد الاقتصادية والاجتماعية والنفسية، وتحقيق أهداف التنظيم الذي يعملون فيه.
- رفع الروح المعنوية بين أفراد المؤسسة التربوية، ومن ثم يتوافر الجو النفسي العام لصالح العمل والإنتاج.
- تحقيق التعاون بين العاملين فى المجتمع الواحد وتعزيز الصلات الودية والتفاهم الوثيق وتقوية الثقة المتبادلة.



أهمية العلاقات الإنسانية:

أوضح ديفيز، أهمية العلاقات الإنسانية من خلال تحليل لأبعاد مفهومهـــا، فكانت أهميتها تتضمن النقاط التالية:

- أن العلاقات الإنسانية تركز على الإنسان أكثر مـــن تركيزهـــا علـــى الجوانب الاقتصادية، أو الميكانيكية.
- أن البيئة التي يكون فيها الأفراد بيئة منظمة، يوجـــد بينـــهم اتصـــال اجتماعي.
- نشاط العلاقات الإنسانية يمثل إثارة دافعية الناس، فالإنسان وحده هـــو الذي يستطيع أن ينتج من خلال الدافعية الخلاقة عائدًا يفـــوق أضـــعاف الجهـــد المستمر.
- أن الدافعية تسير في اتجاه العمل الجماعي، أو عمل الفريق الذي يستلزم تعاونًا وتنسيقًا بين القائمين بالعمل، ويشير ذلك إلى رغبتهم نحو تحقيق الهدف.
- أن العلاقات الإنسانية تسعى من خلال عمل الفريق أو العمل الجماعي إلى إشباع الحاجات وتحقيق الأهداف التنظيمية بدلاً من الإسناد إلى أحـــدها دون الأخرى.
- تسعى العلاقات الإنسانية لأن تسير المنظمة والإنسان بأقل جهد وأكثر إنتاجيه.

العلاقات الإنسانية فى الإسلام:

أولى الإسلام عناية بالغة لإعداد الإنسان للعلاقات الإنسانية السامية بشتى جوانبها وتتمثل هذه العناية فيما يلي:

علاقة الإنسان بخالقه:

التي تحقق للإنسان أمن النفس والاطمئنان والاستقرار فى الحياة، قال تعالى:

"الذين آمنوا وتطمئن قلوبهم بذكرى الله ألا بذكر الله تطمئن القلوب"

علاقة الإنسان بأحداث الحياة:

استجابة كاملة لا استغلال أو انتهازية أو نفعية بل بتعاون وتبادل فى المنفعة وإيثار لمصلحة الجماعة على المصالح الشخصية.

علاقة الإنسان بالمجتمع:

سلوك الإنسان ونوعية وتقبل الجماعة له، وكلما كان سلوك الإنسان مهذبًا قبلته الجماعة.

والإسلام حينما أولى العلاقات الإنسانية فى المجتمع عناية كبيرة، لأنها سمة تربوية يتناقلها الأبناء عن الآباء باعتبارها تراثًا يتوارثونه ويعطي لحياتهم مذاقًا خاصًا.

ومظاهر العلاقات الإنسانية فى المجتمع متعددة بقدر تعدد علاقات الإنسان بغيره، فقد تكون بالوالدين أو الآخرين، وقد تكون للجار أو للزميل فى العمل أو للشريك فى التجارة أو المرؤوس أو الرئيس ولم يترك الإسلام علاقة من تلك إلا ونظمها ضمانًا لاستمرارها راقية وسامية.

مبادئ العلاقات الإنسانية:

قد حدد ديننا الحنيف أهم المبادئ التي تقوم عليها العلاقات الإنسانية والتي لابد أن يطبقها الإنسان لبناء العلاقات الإنسانية فى حياته:

التواضع:

قال الله تعالى:

"واخفض لهما جناحك لمن اتبعك من المؤمنين"

وهي سمه لابد من توفرها فى الإنسان حتى يألفه الآخرون، ولا يجدوا حرجًا فى سؤاله ومناقشتها والبوح بما فى نفوسهم.

التشجيع:

قال الله تعالى:

"ولا تنسوا الفضل بينكم"

فالإنسان الناجح لابد أن يختار من أساليب التشجيع ما يناسب الآخرين مراعي فى ذلك الفروق الإنسانية.

التعاون:

قال الله تعالى:

"وتعاونوا على البر والتقوى ولا تعاونوا على الإثم والعدوان"

فلابد للأب مثلاً أن يشجع أبناءه على العمل الجماعي Team Work وإشعارهم بأنه واحد منهم.

الشورى:

قال الله تعالى:

"وشاورهم في الأمر"

القدوة الحسنة:

قال الله تعالى:

"لقد كان لكم في رسول الله أسوة حسنة"

كان الرسول – صلى الله عليه وسلم – أحسن الناس خلقًا؛ حيث ألف بين القلوب وجمع الناس من حوله بتلك الأخلاق، فلابد للإنسان أن يتحلى بهذه الصفات.

المسئولية:

قال رسول الله – صلي الله عليه وسلم:

"كلكم راعٍ وكلكم مسئول عن رعيته"

فالشعور بالمسئولية يؤدي إلى الإحساس بالإيثار وحب الآخرين.

الرحمة:

قال الله تعالى:

"محمد رسول الله والذين معه أشداء على الكفار رحماء بينهم"

فالرحمة بين الناس تعتبر أهم ركائز العلاقات الإنسانية، وعن جرير بن عبد الله – رضي الله عنه قال: قال رسول الله – صلى الله عليه وسلم:

"لا يرحم الله من لا يرحم الناس"

ويمكن تعميق مبدأ العلاقات الإنسانية بحسن النية والبشاشة وحسن السلوك والأدب وتقدير الإنسان وحسن تعامله ومودته والشعور بقيمة العمل والإنجاز وعظم المسئولية.

حل المشكلات بلوحة مفاتيح إنسانية

من المعروف فى عالم الكمبيوتر أن هناك ما يسمى بالاختصارات، وهي تستعمل فى لوحة المفاتيح، والغرض منها هو اختصار العديد من الأوامر وذلك بالضغط على زر واحد أو أكثر لتحقيق الأمر المطلوب.

صفحة جديدة:

تستطيع أن تفتح صفحة جديدة بالضغط على Ctrl + N، والإنسان لو ضغط على التسامح + العفو لاستطاع أن يفتح صفحة جديدة مع كل من أساء إليه من أحبابه و أصحابه.

حفظ:

وتستطيع أن تحفظ الملف بالضغط على Ctrl + S، والإنسان لو ضغط على الأمانة + التقوى لاستطاع أن يحفظ حقوق الغير ويحفظ الجميل ولا ينكره يومًا أبدًا.

بحث:

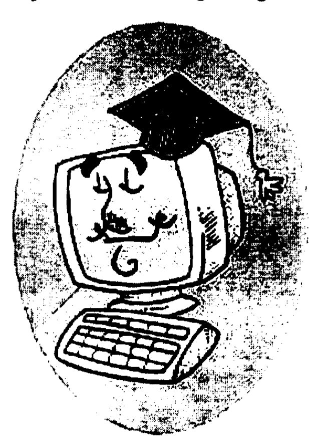
وتستطيع أن تبحث عن أي ملف بالضغط علىCtrl + F، والإنسان لو ضغط على التوكل على الله + القناعة لاستطاع أن يبحث عن كل ما يسعده فى الدنيا و الآخرة.

طبع:

وتستطيع أن تطبع مستندًا أو وثيقة بالضغط على Ctrl + P، والإنسان لو ضغط على الصدقة + الرحمة لاستطاع أن يطبع البسمة على شفاه المحتاجين والفقراء واليتامي.

حل أي مشكلة:

وتستطيع أن تتخطى أي مشكلة أو توقف مفاجئ للكمبيوتر بالضغط على Ctrl + Alt + Delete، والإنسان لو ضغط على التفاؤل + النسيان + الأمـــل لاستطاع أن يتخطى كل التجارب المؤلمة والمشكلات التي مر أو يمر بها.



مواجهة مشكلاتك مع الآخرين بالحوار

يعد الحوار من وسائل الاتصال الفعالة، وتزداد أهميته فى الجانب التربوي فى البيت والمدرسة، ولأن الخلاف صبغة بشرية فإن الحوار من شأنه تقريب النفوس وترويضها، وكبح جماحها بإخضاعها لأهداف الجماعة ومعاييرها، ويتطلب الحوار مهارات معينة، قواعد إجرائية وآداب تحكم سيره، وترسم له الأطر التربوية التي من شأنها تحقيق الأهداف المرجوة.

للحوار فوائد عديدة، منها: النفسية والاجتماعية والتحصيلية والدينية، وتعود على المحاور بالنفع كونها تسعى إلى نمو شامل وتنهج نهجًا دينيًا حضاريًا ينشده الكثير من الناس.

والقرآن الكريم أولي الحوار أهمية بالغة فى مواقف الدعوة والتربية، وجعله الإطار الفني لتوجيه الناس وإرشادهم إذ فيه جذب لعقول الناس، وراحة لنفوسهم.

إن الأسلوب الحواري فى القرآن الكريم يبتعد عن الفلسفات المعقدة، ويمتاز بالسهولة، فالقصة الحوارية تطفح بألوان من الأساليب حسب عقول ومقتضيات أحوال المخاطبين الفطرية والاجتماعية، وغلف تلك الأساليب بلين الجانب وإحالة الجدل إلى حوار إيجابي يسعى إلى تحقيق الهدف بأحسن الألفاظ، وألطف الطرق، قال تعالى:

"اذهبا إلى فرعون إنه طغى، فقولا له قولاً لينًا لعله يتذكر أو يخشى"

هدف الحوار:

لكل حوار هدف، وهو الوصول إلى نتيجة مرضية للطرفين، وتحديد الهدف يخضع لطبيعة المتحاورين إذ أن حوار الأطفال غير حوار المراهقين أو البالغين، وبذلك فقد يكون الحوار:

- ليقتدي به الأبناء.
- لتهذيب سلوك معين.
- رفع مؤشر التحصيل الدراسي.
- تصحيح بعض المفاهيم، وتثبيت العقيدة فى نفوس الناشئين.
- للتفريغ الانفعالي، ليشعر المحاور الصغير بالراحة فى ثنايا الحوار.



أهمية الحوار:

يعد الحوار من أحسن الوسائل الموصلة إلى الإقناع وتغيير الاتجاه الذي قد يدفع إلى تعديل السلوك إلى الأحسن، لأن الحوار ترويض للنفوس على قبول النقد، واحترام آراء الآخرين، وتظهر أهميته فى دعم النمو النفسي والتخفيف من مشاعر الكبت وتحرير النفس من الصراعات والمشاعر العدائية والمخاوف والقلق؛ فأهميته تكمن فى أنه وسيلة بنائية علاجية تساعد فى حل كثير من المشكلات.

الحوار النافع:

حتى يصبح الحوار نافعًا، يحفظ الوقت والجهد وتعزيز احترام الطرف الآخر، يجب:

- تحديد الهدف من الحوار.
- فهم موضوع الحوار، والمحافظة عليه أثناء الحوار.
- الاستعداد لحسن العرض وضبط النفس، والتواضع.
- الاستماع والإصغاء، وتقبل الآخر، وعدم إفحامه أو تحقيره.
- التهيؤ لخدمة الهدف المنشود بانتهاج الحوار الإيجابي البعيد عن الجدل.
- على المحاور أن يختار الوقت والمكان المناسبين له ولمحاوره على حد سواء.
- عدم إصدار أحكام على المتحاور أثناء الحوار حتى وإن كان مخطيء، لكي لا يتحول الموقف إلى جدال عقيم لا فائدة منه.
- على المحاور أن يراعي حالة محاوره من جميع الجوانب النفسية والاقتصادية والصحية والعمرية والعلمية ومراعاة الفروق الإنسانية.
- محاورة شخص واحد فى كل مرة ما أمكن ذلك دون الانشغال بغيره أثناء الحوار، حتى يلمس الاهتمام به فيغدو الحوار مثمرًا ومحققًا لأهدافه.

- تحري العدل والصدق والأمانة والموضوعية فى الطرح مع إظهـــار اللباقـــة والهدوء، وحضور البديهة، ودماثة الأخلاق، والمبادرة إلى قبول الحق عنـــد قيـــام الدليل من المحاور الآخر.



قواعد الحوار:

الحوار المحمود:

على المحاور أن يتذكر دائمًا أن الحوار المحمود، هو الذي يحق الحق، ويبطل الباطل.

أنت تحاور لا تجادل:

على المحاور التذكر فى كل لحظة أنه يحاور، وليس يجـــادل خصـــمًا، وأن يتذكر عند محاورة الأولاد أن ذلك الحوار أشد من موج البحر فى يوم عاصف، فإن لم يكن ربانًا ماهرًا للحوار يمنع الاستطراد، ويتجنب تداخل الأفكار؛ غرقت سفينة الحوار فى بحر النقاش والجدل العقيم.

الاسم أو اللقب أو الكنيه:

مخاطبة المحاور باسمه أو لقبه أو كنيته التي يحبها، مع عدم المبالغة فى ذلك.

الاستماع الإيجابي:

طريقة فعالة فى التشجيع على استمرارية الحوار بالإيجابية وهي تنمي العلاقة بين المتحاورين، والاستماع الإيجابي أثناء محاورة الطفل أمر هام؛ حيـــث يعـــني أن يكون المحاور بكل عواطفه نحو ما يقوله ذلك الطفل؛ بل والتجاوب مـــع حركاتـــه وتعبيراته غير اللفظية، وهذا من شأنه الوصول إلى حلول مرضية لمشكلات الطفل، وسيصبح الاستماع الإيجابي سلوكًا مكتسبًا بالقدوة.

ويحتاج الاستماع الإيجابي إلى رغبة حقيقية فى الاستماع تخدم الحـــوار، وفى ذلك تعلم الصبر وضبط النفس، وعلاج الاندفاعية وتنقية القلـــب مـــن الأنانيـــة

الإنسانية، وفى ذلك تربية للأولاد على الجرأة وغرس الثقة فى نفوسهم بإعطائهم الفرص للتعبير عن مشاعرهم، وتنمية قدراتهم وتحقيق ذاتهم.

والاستماع الإيجابي يؤدي إلى فهم وجهة نظر الآخرين وتقديرها ويعني مساحة أكبر فى فهم المشاعر.

حسن البيان:

يحتاج المحاور إلى فصاحة غير معقدة الألفاظ، وإلى بيان دون إطالة أو تكرار فتكون العبارات واضحة، ومدعومة بما يؤكدها من الكلام الطيب والشواهد والأدلة والأرقام وضرب الأمثلة.

ومن البيان تبسيط الفكرة إن كان المحاور طفلاً، وإيراد الحكايات الداعمة لاستثارة الاهتمام واستنطاق المشاعر مع تقديرها، ومواصلة الحوار حتى يتحقق الهدف.

ومن البيان أيضًا عدم السرعة فى عرض الأفكار لأن ذلك يعجز الطفل فلا يستطيع الملاحقة، وكذا عدم البطء كي لا يمل.

ومن البيان ترتيب الأفكار؛ بحيث لا تزحم الأفكار فى ذهن المحاور، خاصة الصغير، فيضطرب إدراكه.

وعلى المحاور ألا ينشغل بالفكرة اللاحقة حتى ينهي الفكرة الأولى، وعليه ألا يظن أن أفكاره واضحة فى ذهن محاوره كما هي واضحة فى عقله هو.

وعلى المحاور أن يعرف متى يتكلم ومتى ينصت ومتى يجيب بالإشارة؟، وعليه استخدام نبرة صوت مرحة وهادئة، وعليه أن يتحكم فى انفعالاته حتى لا تسقط على الصوت أثناء الحوار، وعليه أن يغضض من صوته وأن يتذكر دائمًا أن

الحجة الواهية لا يدعمها أي صوت مهما علا؛ فالحجة القوية غنية بذاتها عن كـــل صوت، ولا بأس بشيء من الطرفة والدعابة الكلامية والرواية النادرة التي تجـــذب المحاور، مع وزن الكلمة قبل النطق، وكذا الحذر من الاستطراد.

ومن البيان ألا يتعجل المحاور الرد قبل الفهم لما يقول محاوره تمامًا.

الجاذبية:

يحتاج المحاور إلى الجاذبية، وتقديم التحية فى بدء الحوار، وأن يبـــدأ بنقـــاط الاتفاق كالمسلمات، وليجعل البداية هادئة حنونة، تقدر المشاعر عنـــد الأطفـــال، وليبدأ مع المحاور الطفل بمواضيع شيقة يحبها، أما مع البالغين فلتكن البداية منطقيـــة عقلانية، وإذا لم يجد المنطق والبرهان فليعمد إلى التودد والإحسان مـــع المـــراهقين والبالغين.

وعلى المحاور أن يمازح الشخص الذي يحاوره مهما كان فظًا، وأن يظهـــر احترامه وأن يضع نفسه مكانه وأن يعامله على هذا الأساس، إن من شـــأن البـــدء بنقاط الاتفاق والبدء بالثناء على المحاور الآخر امتلاك قلبـــه وتقلـــيص الفجـــوة وكسب الثقة بين الطرفين، وتبني جسرًا من التفاهم يجعل الحوار إيجابيًا متصلاً، أما البدء بنقاط الخلاف فستنسف الحوار نسفًا مبكرًا.

الوسائل المعينة:

على المحاور أن يستخدم الوسائل المعينة والأساليب الحسية والمعنوية الـــتي تساعده على توصيل ما يريد كالشعر وضرب الأمثال والأرقام والأدلة والـــبراهين وخاصة للبالغين مع تلخيص الأفكار والتركيز على الأكثر أهمية.

الانتباه:

يحتاج المحاور إلى جعل فقرة الافتتاح مسترعية انتباه محـــاوره، وعليــه أن يحاول أن يكون الحديث طبيعيًا مبنيًا على الفهم، وأن يعي الهدف المراد الوصـــول إليه من حوارهما.

ضبط الانفعالات:

على المحاور أن يكون حكيمًا يراقب نفسه بنفس الدرجـــة مـــن اليقظـــة والانتباه التي يراقب فيها محاوره، وعليه إعادة صياغة أفكار محـــاوره وتصـــوراته وقسمات وجهه ورسائل عينيه، وعليه ألا يغضب إذا لم يوافقه محاوره فى الرأي.

لا – أنا ... :

على المحاور ألا يستخدم كلمة لا، خاصة فى بداية الحـــوار، ولا يســـتعمل ضمير المتكلم أنا، ولا عبارة يجب عليك القيام بكذا ...، ولا عبارة أنت مخطـــئ، وسأثبت ذلك.

عدم الخصومة:

عدم إعلان الخصومة على المحاور كي لا يحال الحوار إلى جدل وعداء.

الاعتراف بالخطأ:

الاعتراف بالخطأ وشكر المحاور الآخر على تنبيهه للمحاور الأول حتى وإن كان المحاور صغيرًا، وقد يبدو ذلك صعبًا فى نظر البعض أمام الأولاد، ولكن التعلم بالقدوة من أكبر الفوائد التربوية.

لا أعلم:

الإجابة بـــ لا أعلم، إذا سُئل المحاور عن مسألة لا يعرفها، وفى ذلك قدوة صالحة للأولاد، وفيه شجاعة نفسية بعدم التستر على الجهل الشخصي.

عدم التضخيم:

على المحاور ألا يضخم جانبًا واحدًا من الحوار علـــى حســـاب جوانـــب أخرى.

عدم التعالي:

على المحاور ألا يتعالى بكلمة أو بإشارة أو بنظرة.

الحوار التربوي:

لعل ما يدعو إلى الحوار مع الأولاد من الجنسين داخل المدرسة والبيت، هو الإيمان بهدف نبيل، وهو تحقيق التقبل عن طريق التواصل اللفظي وغير اللفظي مع الأولاد، وهذا يتحقق عن طريق الحوار الإيجابي الذي يتيح فرصة لنمو الأولاد وبناء شخصياتهم بعيدًا عن اللوم والحكم المتسرع والتوجيه الجاف وغرس الكبت والعداء فى نفوس الأولاد.

إن الاختلاف بين البشر أمر وارد والحوار المحمود من شأنه تقريب وجهات النظر والتوصل إلى حل وسط يرضى به المحاورون.

فوائد الحوار التربوي:

- يعزز استراتيجيات بناء العلاقات الإيجابية بين الوالدين والأولاد من جهة، وبين الأولاد ومنسوبي المدرسة من جهة أخرى. حيث يؤكد الاحترام المتبادل والتقبل ونبذ الصراع.
- يبني ويعزز ثقة الأولاد بأنفسهم، وينمي استقلاليتهم، ويشجعهم على اتخاذ قراراتهم بأنفسهم.
- يدرب الأولاد على تقبل الاختلاف مع الآخرين، وأن ذلك لا يعد تهديدًا لهم.
- يدرب الأولاد على تحقيق وتقرير مبدأ القيم المقبولة فهو مناخ ممتاز لتعديل السلوك.

- ينمي المبادرة والمنافسة وحب الاكتشاف، فهو تنمية للروح الاجتماعيـــة؛ حيث يساعد فى التغلب على الخوف الاجتماعي والخجل، ويعطي مناعة ضد ذلك مستقبلاً.
- يظهر الحوار للآباء والمعلمين والمرشدين بشكل صريح أو بشكل إسقاطي، ما يعانيه الأولاد من مشاعر عدائية أو قلق أو خوف أو صراعات نفسية وكبـــت، وهذه فرصة يجب أن تنتهز لعلاج تلك المشكلات ودعم النمو الانفعالي واستنطاق المشاعر والتنفيس ومن ثم العلاج، وهذا من صلب العملية الإرشادية.
- يساعد الأولاد على تصحيح أخطائهم بأنفسهم بالاقتناع نتيجة التعلم.
- يساعد على رفع مؤشر التحصيل الدراسي؛ حيـــث يفـــرغ كـــثيرًا مـــن المكبوتات، كما أن ما يسقطه من فلتات اللسان قد يوظف إرشاديًا؛ ممـــا يـــدعم التحصيل الدراسي إيجابيًا.
- يساعد الطالب على اكتساب أصدقاء جدد قد يهدونه إلى ما فيه الخير.
- الحوار يدعم فعالية التوجيه والإرشاد، إذ أن المقابلات الإرشادية تســـتهل بالحوار كما أن المقابلة تستخدم مهارات أساسية كالإصغاء والاســـتماع والنظـــر والصوت والأسئلة ... الخ.
- تعليم المحاورين الشجاعة النفسية فى القبول عند ظهور الدليل من المحـــاور الآخر.

توظيف الحوار تربويًا:

على المربين من الآباء والأمهات والمرشدين والمعلمين أن يراعـوا النقـاط الآتية:

- أن يكونوا قدوة صالحة يحتذي بها فى الحوار وتطبيق أصوله.
- اتخاذ الوسائل المعينة فى تعديل السلوك، وعدم التركيز على جوانب القصور لدى الأولاد وعدم نقدهم وتحقيرهم.
- إعطاء الفرصة بشكل أكبر للأولاد للمحاورة والتشجيع علـى ذلـك لأن كثرة كلام الأب تقلل من فرص استماع الولد إلى الكلام.
- على المربين تحري الصدق فى طرحهم الحوار وفى سلوكهم دائمًـا وعـدم التناقض الانفعالي.
- على المربين انتهاج النهج العلمي التربوي السليم فى التعامل مع الأولاد.
- على المربين أن يجعلوا الجو المحيط بالأولاد جوًا وديًا دافئًا بعيدًا عن التسلط أو التسبب؛ جوًا يسوده فهم المشاعر وتقديرها وتنميتها، وتوظيـف التفـاعلات المنطقية المقبولة، ومن شأن ذلك تحقيق النمو الشامل والتركيـز علـى التواصـل الإيجابي المبني على التقبل بصفته أهم قاعدة لإنشاء علاقة إيجابية فى ضوء التواصل اللفظي وغير اللفظي البناء.
- على الوالدين التخلص من الشعور بالدونية عندما يتم التحاور مع الأولاد.
- المحاولة الجادة من قبل المربين للتعرف عن طريق الحـوار علـى الـدوافع الداخلية لسلوك الأولاد فى البيت والمدرسة، ومن ثم إشباع حاجـاتهم وعـلاج مشكلاتهم.

- على المربين تقديم الثواب الفوري، والاستمرار فى التعزيز عنـــدما يمـــارس الأولاد الحوار.
- على المربين التنبه لطبيعة الحوار إذ أن حوار الصغار يتطـــب الـــدخول فى علاقة تفاعلية تشاركهم نفس المشاعر وفق الإصغاء والتقبّل والتشجيع على التعبير عن المشاعر ليستمر المحاور الصغير فى قول المزيد دون توجيه أو دون اللجـــوء إلى المنطق العقلي، أما حوار المراهقين فهو مزيج مما ذكر، وتوظيف المنطق العقلي معًا، مع التذكر أن الهدف بنائي.
- على المربين أن يوجهوا الأولاد إلى انتهاج الأسلوب القرآني فى الحوار.
- على المربين أن يتذكروا أن الحوار وسيلة تربوية فعالة فى الإقناع، وبالتـــالي تغيير الاتجاه نحو الأمور ومن ثم تعديل السلوك وفقَ النسق المراد.
- تعليم الأولاد بالقدوة أن يقول أحدهم لا أعلم عندما لا يعرف الإجابـــة، وذلك فى أثناء الحوار معهم.
- لإنهاء الحوار بطريقة تربوية مثمرة، يجب ألا ينظر على أنه يوجـــد خاســـر ورابح أو فرض سلطه وأوامر فقط.

مواجهة مشكلات مع الآخرين بالتفاوض

فى حياتنا اليومية كثيرًا ما نخوض مفاوضات مع الآخرين ولكن قليلاً ما نلتفت إلى أنها مفاوضات ينبغي أن نراعي فيها شرائط المفاوضات الصحيحة.

يعرف البعض المفاوضات، بأنها أسلوب مميز فى الحوار بهدف الوصول إلى اتفاق وسط يربط بين مصالح أطرافه، وطبيعي ليس بالضرورة أن يصل الأطراف إلى هذا الاتفاق إلا أنه طموح يسعى إليه الجميع فى الأغلب.

وحسب هذا التعريف تكون الكثير من محادثاتنا اليومية مع مختلف الشرائح والأصناف هي عبارة عن واقع المفاوضات وإن كنا لا نسميها بذلك أو لا نلتفت إلى أنها مفاوضات.

لأننا فى الغالب نتعرض إلى تزاحم فى المصالح والرغبات كما نختلف فى الكثير من الأحيان مع الآخرين فى الرأي فنخوض مناقشات هادئة وأحيانًا ساخنة من أجل إقناعهم برعاية مصالحنا أو إقناعهم بأفكارنا وآرائنا.

وهذا هو الذي يطمح إليه كل طرف مفاوض – على الأغلب.

إذن، المفاوضات أمر يلازم حياتنا اليومية، ولا يمكن التخلي عنه.

إذ هو أمر تفرضه ضرورة الحياة والعمل والضرورات مفروضة علينا ولا مجال للهروب ... نعم بأيدينا أن ندير المفاوضات بشكل صحيح ومناسب يضمن لنا ما نريد.

كما أن بأيدينا أيضًا أن نرسم لمحادثاتنا هدفًا يسعى إليه ونعبئ له تفكيرنا وجهودنا من أجل الوصول إليه، حتى لا نحس فى آخر المطاف بأننا خاسرون أو هامشيون.

والسؤال المطروح الآن:

- كيف يمكن أن نحول المحادثات إلى مفاوضات هادفة لا تنحصر مهمتها فى حدود الكلام؟.

وكيف يمكن أن نبدل حالة الاختلاف وربما النزاع أو الخصومة أحيانًا إلى تفاهم وتعاون؟.

أولاً: من المناسب أن نعرف أن منحى الحديث الذي يربط بين أطراف الحوار له إسهام فعال وكبير فى فرض النتائج السلبية أو الإيجابية على المفاوضات فإن الحديث الهادئ نتائجه تغاير - فى الغالب- الحديث الذي ينحى باتجاه الشدة والصراحة.

ولعل من هنا تصنف المفاوضات إلى ثلاثة تصنيفات، هي:

- المفاوضات المتشددة.
- المفاوضات المرنة.
- المفاوضات المتوازنة.

تقوم المفاوضة المتشددة أو الصلبة - فى الغالب- على فكرة إفحام الآخر ثم هزيمته وتحقيق أكبر قدر ممكن من الأرباح والمصالح على حسابه.

وتقوم الثانية على عكس الأولى إذ تبني على فكرة التنازل والتراجع وربما الاستسلام أحيانًا للطرف الآخر عن بعض الأمور الهامة لأجل إرضائه والحفاظ على علاقة ودية معه أو مصالح أخرى.

وإذا وضعنا هذين الأسلوبين فى ميزان التقويم والموازنة سنجد أنهما أسلوبان لا يحققان لنا الكثير ولا يصلان بنا إلى النتائج المرضية.

أما الأول، فلأنه قد يحول أجواء الحوار إلى عراك ويصفنا بصفة الأنانية وهي وحدها تكفى لإيقاعنا فى الخسائر الكبيرة خصوصًا وأننا نعرف أنه لا أحد يحب أن يدفع وحده الثمن غاليًا فى حين يحظى الآخر بالمكاسب.

وأما الثاني، فقد يكون تعبيرًا آخر عن الهزيمة وترك المجال للآخرين يعملون ما يريدون ويحصلون على ما يطمحون.

لأننا بمرونتنا المفرطة نكون قد تراجعنا عن تحقيق أهدافنا المهمة التي بذلنا من أجلها الكثير لأجل الحفاظ على ود الطرف الآخر-الذي يفترض أنه هو الآخر يتمنى ويخطط لتراجعنا- أو لأجل أننا نخاف منه ونحو ذلك.

طبعًا لا ننكر أن لكل واحد من الأسلوبين فوائد قد تظهر فى بعض الأحيان وفق ظروف خاصة إلا أنهما ليسا قواعد ناجحة بشكل دائم أو غالبي يمكن الاعتماد عليهما من أجل الأفضل.

فيبقى أمامنا سلوك طريق المفاوضات المتوازنة ونقصد منها تلك التي تهدف إلى إحراز التعاون ولكن مع توازن المصالح والآراء وأخذ جميع الأطراف فى نظر الاعتبار، فلكي نضمن لنا ولأطرافنا النجاح والسلامة ينبغي أن نحفظ لهم مصالحهم – بالقدر الممكن – كما ينبغي أن تحفظ لنا مصالحنا أيضًا.

فإن المفاوضات التي يشعر فيها أحد الأطراف بأنه الرابح الوحيد بينما يشعر طرفه الآخر بأنه الخاسر الوحيد – حسب تفاوت الأرباح والخسائر- تؤدي في الغالب إلى خسارتهما معًا على المدى البعيد لما يترتب عليها من الشعور بالألم لدى الطرف الخاسر الذي يبعثه فى غالب الأحيان على التمرد على الاتفاق فضلاً عن أن إحساسه بالخسارة سيدفعه لتحين – عاجلاً أو آجلاً – الفرص لينتقم لحظه الخاسر.

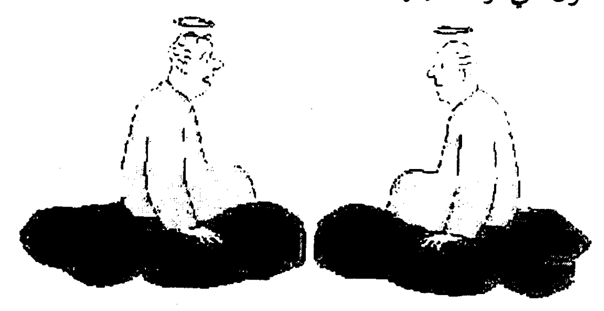
وعلى أقل التقادير ... ربما سيعمل جاهدًا على الانتقام أو ينتهز مواقع ضعف الطرف الآخر ليملي عليه شروطًا جديدة يستعيض بعض خسائره، وبالتالي يعمل على إفشال ما توصل إليه.

صفوة القول:

أول شيء ينبغي أن نراعيه من أجل كسب التعاون عقب المفاوضات، أن نهتم للتوصل إلى حل وسط ومنطقي يضمن لكل منا مصالحه ويشبع أكبر قدر ممكن من الحاجات والطموحات.

وبعبارة مختصرة: حتى نكون موفقين في التفاوض وناجحين في كسب أرباحه؛ بل وديمومة الاتفاق بين الأطراف يجب أن نعمل على إحراز الربح لكلا الطرفين.

ومتى ما شعر الطرفان بالارتياح والسرور عقب التفاوض، وأنه قد حصل على بعض ما يريد؟، نكون قد وفرنا أول خطوات النجاح وتحمل مسئولية تنفيذ الاتفاقات والحلول التي توصلنا إليها.



مواجهة مشكلات الآباء مع الأبناء

للآباء مع الأبناء علاقة ليست ككل العلاقات، فهي اللحم والدم، والأبناء مهجة الحياة لآبائهم.

كيف تجعل إبنك مطيعًا؟:

نقصد بالولد: الذكر – الأنثى، ومن كان دون الرشد وليس رضيعًا، و إن كان لكل مرحلة سمات وأساليب فى التعامل، لكن الحديث هنا عام بسبب صعوبة التفصيل لكل مرحلة على حدة، و منعًا للإطالة.

ما هي صفات الابن الذي نريد؟:

أن يتصف بصفات فاضلة أجمع العقلاء على استحسانها وجاء الشرع بها، وأهمها ما يلي:

الدين:

نعني الابن صاحب القلب والضمير الحي، ولابن موصول القلب بالله والمؤمن حقًا.

قال تعالى:

"والذين آمنوا واتبعتهم ذريتهم بإيمان ألحقنا بهم ذريتهم"

ورسول الله – صلي الله عليه وسلم:

"ألا إن فى الجسد مضغة إذا صلحت صلح سائر الجسد إذا فسدت فسد سائر الجسد ألا وهي القلب"

فصلاح القلب بالدين، فإذا استقام دين الإنسان استقامت أحواله كلها.

كبر العقل:

قال الشاعر:

يزين الفتى فى الناس صحة عقله   وإن كان محظورًا عليه مكاسبه

يشين الفتى فى الناس قلة عقله   وإن كرمت أعراقه ومناسبه

وأشد ما يخشاه الإنسان الحمق، قال الشاعر:

لكل داء دواء يستطب به   إلا الحماقة أعيت من يداويها

الطاعة:

أن يستجيب لتوجيهاتك ويعمل ما يعلم أنك ترضاه ويترك - ما يريده - رغبة فى تحقيق رضاك - إنما الطاعة بالمعروف - وبالقدوة الحسنة يتربى الابن علـــى صفات الأب الحسنه.

حسن الخلق:

قال رسول الله - صلى الله عليه وسلم:

"إن الرجل ليدرك بحسن خلقه درجة الصائم القائم"

- من الذي يصنع الرجال؟.
- من يحدد سمات الابن؟.

لاشك أنه الأبوان؛ حيث أنه كلما كانا قدوة حسنة لأبنائهم كلما كـــان صلاح الأبناء أقرب، ففى الحديث عن رسول الله - صلى الله عليه وسلم:

"ما من مولود إلا يولد على الفطرة فأبواه يهودانه أو ينصرانه أو يمجسانه"

فصلاح الآباء سبب لصلاح الأبناء.

التنشئة المتدرجة:

تنشئة الطفل شيئًا فشيئًا حتى يرشد، وتربيته وتعاهده حتى يشب ويقوى ساعده ويبلغ أشده مثال ذلك تربية إبراهيم لإسماعيل عليهما السلام، ثم كيف استجاب لطلب والده بتنفيذ رؤياه بقتله إياه.

فلابد من التنمية المتدرجة – التعليم للفعل المرغوب – التقويم للخطأ والرد إلى الصواب، وذلك بأن تعمل على تعديل ما تراه من خطأ شيئًا فشيئًا، ولا تعجل فإن الإخفاق فى التغيير الشامل ثقيل وله عبء على النفس قد يقعد بها عن السعى بما ينفع ولو كان هذا السعي قليلاً سهلاً.

بذل الحقوق للطفل:

- اختيار الأم.
- التسمية الجيدة.
- التعويد على الفضائل.

حفظ القرآن:

فحفظ القرآن الذي به أكبر مخزون من المعارف التي تهذب النفس وتقوم السلوك وتحيي القلب، لأنه لا تنقضي عجائبه، فكلما زاد مقدار حفظ الولد للآيات والسور زاد احتمال معرفته بمضامينها التي هي إما عقيدة تقود السلوك أو أمر بخير أو تحذير من شر أو عبر ممن سبق أو وصف لنعيم.

التعليم قبل التوجيه أو التوبيخ:

حيث أن البناء الجيد فى المراحل المبكرة من حياة الطفل تجنبه المزالق وتقلل فرص الانحراف لديه؛ مما يقلل عدد الأوامر الموجهة للطفل، فمن الأوامر ما يوافق هواه وخاطره وباله ما يخالف ذلك.

تدل الدراسات على أنه، يوجد ما يقارب من ٢٠٠٠ أمر أو نهي يوجه من الجميع للطفل يوميًا!.

لـــذا

عليك أن تقلل من المراقبة الصارمة له، ومن التحذيرات، ومن التوجيهات، ومن الممنوعات، ومن التوبيخ التلقائي ... نعم الطفل يحب مراقبة الكبار له، لكنـــه ليس آلة نديرها حسب ما نريد!، فلماذا نحرم أنفسنا من رؤية أبنائنا مبدعين؟.

وهناك أهمية بالغة فى تربية الطفل الأول، ليقوم هو بمساعدتك فى تربية من بعده، لكن احذر كثرة الأوامر له وقلة خبرتك فى التعامل مع الصغير لأنها التجربة الأولى لك ولأمه فى تربية إنسان!.

وتذكر وأنت تتعامل مع أخطاء إبنك: أن الجزء الأفضـــل مـــن إبنـــك لم يكتمل بعد، وأن عقله وسلوكه وتعامله لم يكتمل بعدا!.

أنك لست دائمًا على حق وأنت تتعامل مع مشكلات أبنائـــك، فاجعـــل عقلك هو ارتكاز السهم! ... وليس عاطفتك؟.



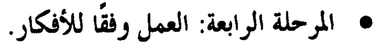
إستراتيجية مثلي لحل المشكلات

تشتمل الإستراتيجية المثلي لحل المشكلات على خمس مراحل، هي:

- المرحلة الأولي: تحديد المشكلة.
- المرحلة الثانية: تعريف المشكلة.
- المرحلة الثالثة: استكشاف الإستراتيجيات الممكنة.



- المرحلة الرابعة: العمل وفقًا للأفكار.



- المرحلة الخامسة: النظر إلى النتائج.



المرحلة الأولي: تحديد المشكلة:

يتطلب الحل الناجح لمشكلة ما، معرفة متى وجدت هذه المشكلة، فالمشكلات لا تظهر بوضوح دائمًا، فعندما يشعر الناس بأنهم فى وضع غير مريح، ويعانون من إرباك فكري، أو أن لديهم تساؤلات عديدة لا يجدون إجابات عليها، فعندها غالبًا ما تكون هناك مشكلة.

المرحلة الثانية: تعريف المشكلة:

يجب تعريف المشكلة بعناية ودقة وبطريقة مناسبة؛ حيث أن تعريف المشكلة يقرر مدى استراتيجيات الحلول الممكنة.

المرحلة الثالثة: استكشاف الإستراتيجيات الممكنة:

وفيها يتم تجميع المعلومات ذات العلاقة بالموضوع، ويتم بحث الإستراتيجيات المختلفة لإيجاد حلول، عندما تكون المشكلات صعبة أو غير اعتيادية، فإنه لا توجد طرق مضمونة النجاح، وعوضًا عن ذلك، فإن الناس عادةً ما يستخدمون الاستكشاف، وهي في العادة إستراتيجيات لتجارب سابقة.

وأكثر ما يساعد في اكتشاف الحلول، ما يلي:

- تجزئة المشكلات الصعبة إلى مشكلات فرعية يسهل التحكم بها.
- تجزئة المهام الكبيرة إلى مهام صغيرة.
- العمل أولاً على حل المشكلات الثانوية، للحصول على أفكار لحل المشكلات الأكثر صعوبة أو المشكلات العامة.
- العمل بصورة عكسية في حل المشكلة، وهذا يعني أن نقرر أولاً ما هو الوضع المثالي؟، وبعد ذلك نحدد الخطوات التي تقودنا إلى هذا الوضع المثالي، ونحدد ما يمكن عمله قبل القيام بهذه الخطوات.
- عملية تفكير جماعية – العصف الفكري – وهي محاولة أعضاء المجموعة طرح أكبر عدد ممكن من الأفكار الجديدة والخلاقة، لإيجاد حلول للمشكلة، علمًا بأنه يتوجب علينا ألا نقيم هذه الأفكار في هذه المرحلة.

إن طرح هذه الأفكار الجماعية يقلل من الجمود في العمل الوظيفي والاتكال المفرط على الطرق القديمة في رؤية الأمور التي تعيق الحلول الجديدة للمشكلات المتغيرة معالجتها.

وفي نهاية مرحلة الاستكشاف، على المجموعة أن تقيم الإستراتيجيات المقترحة للحلول، وأن تتخذ القرار باختيار الأفضل بينها لتكون موضع التطبيق.

والأسئلة التالية، هي أدلة مساعدة في عملية تقييم الحلول المقترحة:

- ما الإمكانات المتوافرة لتطبيق أي من هذه المقترحات بما فيها الأفراد والوقت والمال والوسائل؟.

- ما الفوائد المتوقعة من كل فكرة؟، وما هي سلبياتها؟.

- كيف يمكن الحد من هذه السلبيات؟.

من خلال عملية اتخاذ القرار، على أعضاء المجموعة الأخذ بعين الاعتبار الأسئلة التالية:

- ما الأولويات التي يجب أن تحكم عملية اتخاذ القرار؟.

- كيف يمكن اختيار البديل الأفضل؟، هل يكون بتصويت الأغلبية، أم بقرار الخبراء في هذا المجال أم بالإجماع في الرأي، أم بتفويض قائد المجموعة باتخاذ القرار ... الخ؟.

المرحلة الرابعة: العمل وفقًا للأفكار:

يتم تطبيق الاستراتيجية المتفق عليها في النهاية لحل المشكلة، ومن الأفضل أن يضع أعضاء المجموعة مسودة لخطة عمل تحدد الخطوات العملية الواجب إتباعها، والوقت اللازم لتنفيذها، وعلى عاتق من تقع المسئولية الكاملة، وكيفية التصرف في حال ظهور مشكلات غير متوقعة.

وفي هذه المرحلة يجب القيام بتنفيذ الخطة الموضوعة على الفور، لأن الدوافع والشعور بالمسئولية لدى أعضاء المجموعة تكون في ذروتها.

المرحلة الخامسة: النظر إلى النتائج:

يحتاج إنجاز تنفيذ الخطة إلى الإشراف، وإلى مراقبة النتائج، بهدف منع وقوع أخطاء، أو العمل على إصلاحها قدر الإمكان في حال وقوعها.

إن عقد جلسات تقييم مع كافة أعضاء المجموعة، يضمن كفايـــة إنجـــاز الخطة، وربما يساعد على كشف عراقيل غير متوقعة فى المشـــكلة الأساســـية، أو يكشف عن أخطاء فى تحديد أو تعريف المشكلة منذ البداية.

وفى هذه الجلسات يتوجب على كل عضو فى المجموعة إبداء رأيه اعتمادًا على الخبرات التي اكتسبها خلال عملية الإشراف والمراقبة.

أما المجموعات التي تعمل على تحقيق أهداف طويلة الأمد، مثـــل تحســـين الظروف المعيشية للناس فى مجتمعهم، فمن المستحسن أن تعقد لقاءات منتظمة، لحل المشكلات القائمة، وللتعرف على المشكلات التي قد تنشأ فى مرحلة مبكرة، كمـــا يتوجب على هذه المجموعات توثيق المعلومات المتعلقة بحل المشكلة بعناية، لتقليـــل فرص تكرار حدوث نفس المشكلات التي تعرضت لها.

مراجع الكتاب

أولاً: المراجع العربية:

١. القرآن الكريم.

٢. سيد أحمد عثمان: المسئولية الاجتماعية والشخصية المسلمة، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية، ١٩٧٩م.

٣. مجمع اللغة العربية: المعجم الوسيط، الجزء الأول، القاهرة، ٢٠٠٢م.

٤. مركز التميز للمنظمات غير الحكومية: أدلة تدريبية، عدد (١٥)، أكتوبر ٢٠٠٢

٥. مركز الكتبي للبحوث والتدريب: برنامج يخص قدرتك على القيادة في المجتمع، عمان، ٢٠٠٢م.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

6 - Good, C.V. : Dictionary of Education, 3 rd, Mc. Grow Hill, New York, 1993.

ثالثاً: الشبكة العالمية للمعلومات:

7 - hptt://www.albawaba.com
8 - http://www.google.com
9 - http://www.managementhelp.org
10 - http://www.noo-problems.com



المحتـــــــوى	الصفحة
• حكمة..	٣
• إهداء..	٥
• تقديم..	٧
المشكلات..	٩
أنواع المشكلات..	١٣
تشخيص المشكلات..	١٥
معوقات حل المشكلات..	١٧
هل تعاني من مشكلة؟..	٢١
مشكلة اسم الإنسان..	٢٣
مشكلات الفكر..	٢٥
مشكلات سوء التفاهم..	٣٣
خطوات بسيطة لحل مشكلاتك..	٣٥
حل المشكلات بالعمل الجماعي..	٣٩
حل المشكلات بالعلاقات الإنسانية..	٤١
حل المشكلات بلوحة مفاتيح إنسانية..	٤٩
مواجهة مشكلاتك مع الآخرين بالحوار..	٥١
مواجهة مشكلاتك مع الآخرين بالتفاوض..	٦٥
مواجهة مشكلات الآباء مع الأبناء..	٦٩

إستراتيجية مثلي لحل المشكلات..................	٧٣
مراجع الكتاب	
أولاً: المراجع العربية....................................	٧٧
ثانيًا: المراجع الأجنبية....................................	٧٧
ثالثًا: الشبكة العالمية للمعلومات............................	٧٧
• فهرس..	٧٩

المستشار

د/ عمرو حسن أحمد بدران

DrAmroBadran@Hotmail.Com
0105729929